



**LIVRO DE
QUESTÕES**

**ADMINISTRAÇÃO GERAL E
ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

**LIVRO DE
QUESTÕES**

**ADMINISTRAÇÃO GERAL E
ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**



EXPEDIENTE

Autores

Cristiano Silva
Silvana Guimarães Ferreira

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP) Angélica Ilacqua CRB-8/7057

Administração geral e administração pública / [Silvana Guimarães Ferreira]...[et al]. -- São Paulo : Nova Concursos, 2019.
264 p. (Livro de Questões)

ISBN 978-65-80143-32-0

1. Serviço público - Brasil - Concursos 2. Administração - Problemas, questões, exercícios 3. Administração pública - Problemas, questões, exercícios I. Ferreira, Silvana Guimarães

CDU 35.08 (079.1)

19-0652

Índices para catálogo sistemático:

1. Serviço público - Brasil - Concursos

© 2019 - Todos os direitos reservados à



Proibida a reprodução total ou parcial desta obra, por qualquer meio ou processo, especialmente gráfico, fotográfico, fonográfico, videográfico, internet. Essas proibições aplicam-se também às características de editoração da obra. A violação dos direitos autorais é punível como crime (art. 184 e parágrafos, do Código Penal), com pena de prisão e multa, conjuntamente com busca e apreensão e indenizações diversas (artigos 102, 103, parágrafo único, 104, 105, 106 e 107, incisos I, II e III, da Lei nº 9.610, de 19/02/1998, Lei dos Direitos Autorais).

QT032-B-19-ADMINISTRACAO-GERAL-E-PUBLICA

APRESENTAÇÃO DA OBRA

Este livro da Coleção Questões Comentadas é mais uma ferramenta elaborada pela Editora Nova Concursos, que vai ajudar você a conquistar seus principais objetivos no âmbito dos concursos públicos. Está organizado por matérias, e cada matéria dividida em tópicos, exigidos no edital do cargo do concurso em questão.

Também propusemos o comentário de todas as alternativas das questões de múltipla escolha. Os autores de nossas obras têm larga experiência na área do concurso público, sendo muitos deles também responsáveis pelas aulas que você encontra em nossos Cursos Online. A teoria ensinada em nossos Cursos junto com o livro de questões comentadas, tornam-se uma importante ferramenta de aprendizagem e estudo.

O gabarito oficial das questões está de acordo com a lei vigente à época do concurso. Em alguns comentários, o autor, em respeito à atualização ocorrida na lei, propôs um comentário atualizado e diferente do gabarito oficial. Isto permite ao leitor entender a mudança por meio da resposta contextualizada sem a alteração do gabarito oficial em respeito à organizadora da prova do concurso.

Caro aluno, antes da prova, revise o comentário das questões deste livro.

A meta é estudar até passar!

SUMÁRIO

Administração Geral

Funções Gerenciais.....	19
Liderança	19
Clima e Cultura Organizacional.....	21
Processo Organizacional.....	23
Gestão Estratégica	24
Gestão de Projetos	31
Processo Decisório	32
Motivação	33
Gestão da Qualidade.....	35
Gestão de Processos.....	40
Estrutura Organizacional.....	42
Gestão de Riscos	45
Trabalho em Equipe	45
Funções Administrativas.....	46
Eficiência, Eficácia e Efetividade	48
Gestão do Conhecimento.....	49
Comunicação Organizacional.....	50
Gestão da Mudança.....	50
Avaliação de Desempenho.....	51
Clima Organizacional.....	51
Teorias Administrativas	52
Gestão de Conflitos.....	55
Organização da Administração Pública.....	55
Gestão de Competência.....	56
Organização do Estado.....	57
Receita Pública	58

SUMÁRIO

Lei de Responsabilidade Fiscal.....	58
Rotinas Administrativas	59
Relação Interpessoal	59
Atendimento ao Público	60
Licitação	60
Atos Administrativos.....	61
Redação Oficial	61
Método de Arquivamento.....	62
Procedimentos Administrativos	62
Aprendizagem Organizacional	62
Metas Estratégicas e Indicadores de Desempenho.....	62
Qualidade de Vida no Trabalho.....	63
Organização, Sistemas e Métodos.....	63
Comunicação	65
Gestão da Informação e Conhecimento	65
Gestão Participativa.....	66
Processo Administrativo.....	66
Correspondência Oficial	67
Abordagens da Administração	67
Comportamento Organizacional	67
Comunicação e Controle.....	68
Delegação/Centralização/Departmentalização	69
Departmentalização.....	69
Estrutura Hierárquica.....	70
Funções da Administração	70
Habilidades Gerenciais.....	70
Planejamento Estratégico	70

SUMÁRIO

Teoria da Administração.....	71
Tipos de Autoridade	71
Controle Administrativo	71
Modelos Teóricos da Administração	72
Nova Gestão Pública.....	72
Organização e Estrutura do Estado	73
Planejamento Estratégico Governamental.....	73
Responsabilidade do Estado.....	74
Administração de Compras.....	74
Classificação de Estoque	75
Classificação de Materiais.....	75
Controle de Estoque	75
Logística.....	76
Objetivos da Administração de Recursos Materiais	77
Ciclo Orçamentário.....	78
Classificação da Receita Pública	78
Despesa Pública.....	78
Execução Orçamentária/Registro Contábil	79
Funções do Estado na Economia.....	79
Funções do Orçamento Público	80
Instrumentos de Planejamento	80
Orçamento Público no Brasil.....	81
Tipos de Orçamento	81
Comportamento Organizacional	82
Gestão de Desempenho.....	82
Convergência e Diferença entre Administração Pública e Privada.....	83
Princípios da Administração Pública	83
Orçamento Público.....	83

SUMÁRIO

Administração Pública

Excelência no Serviço Público	165
Governança, Governabilidade e Accountability	165
Comportamento Organizacional	168
Gestão da Qualidade	169
Teorias Administrativas	170
Gestão por Resultados	171
Gestão de Processos	173
Eficiência, Eficácia e Efetividade no Serviço Público	173
Gestão de Desempenho	174
Gestão de Contratos	175
Processo Administrativo	176
Organização e Estrutura do Estado	178
Nova Gestão Pública	179
Lei Nº 8.112/1990 (Direitos, Deveres e Responsabilidades dos Servidores Públicos Civis)	180
Princípios da Administração Pública	183
Atos Administrativos	184
Planejamento Estratégico do Poder Judiciário	185
Organização da Administração Pública	185
Controle da Administração Pública	185
Modelo de Excelência em Gestão Pública	185
Transparência da Administração Pública	187
Indicadores de Desempenho	187
Avaliação de Desempenho	188
Administração Pública Gerencial	188
Convergências e Diferenças entre Gestão Pública e Privada	188

SUMÁRIO

Evolução da Administração Pública e Reforma Administrativa	189
Gestão Estratégica	191
Reformas Administrativas	193
BSC – Balanced Scorecard	194
Ciclo PDCA	194
Compras no Setor Público.....	195
Controle na Administração Pública.....	195
Organização Administrativa.....	196
Ética na Gestão Pública.....	196
Estrutura da Organização	196

ADMINISTRAÇÃO GERAL

Sobre a Autora

Silvana Guimarães Ferreira

Bacharel em Direito.

Especialização em Gestão Empresarial, Gestão de Pessoas e Gestão de Projetos.

Consultoria organizacional e comportamental.

Pós-graduação em Gestão de Políticas Públicas e Sociais, Gestão de Cidades e Planejamento Urbano e MBA Executivo em Coaching.

Desenvolvimento de projetos socioambientais.

Palestrante nas áreas de:

- Desenvolvimento pessoal;
- Atendimento e vendas;
- Relações comportamentais.

FUNÇÕES GERENCIAIS

1. (TRT 11ª REGIÃO-AM-RR – ANALISTA JUDICIÁRIO – FCC – 2017) Trata-se de comportamento de liderança caracterizado por amabilidade e preocupação com o bem-estar, a prosperidade e as necessidades dos colaboradores. Este estilo é denominado liderança

- a) flexível.
- b) incentivadora.
- c) orientada para resultados.
- d) situacional.
- e) diretiva.

2. (ARTESP – AGENTE DE FISCALIZAÇÃO À REGULAÇÃO DE TRANSPORTE – FCC – 2017)

Considere as funções gerenciais abaixo:

- I. Exigir o início e a formulação de mudanças na maneira como a unidade opera.
- II. Diagnosticar tendências, visualizar possibilidades e planejar melhorias.
- III. Criar programas além de outras soluções para promover inovação.

Essas funções estão relacionadas com a categoria de funções:

- a) Situacionais.
- b) Informacionais.
- c) Interpessoais.
- d) Holísticas.
- e) Decisórias.

LIDERANÇA

3. (TRT 23ª REGIÃO-MT – ANALISTA JUDICIÁRIO – FCC – 2017) Entre as teorias comumente mencionadas nas literaturas relativas à liderança nas organizações, existe a Teoria Caminho – Meta ou Caminho – Objetivo, que elenca entre os possíveis comportamentos do líder, o

- a) autoritário-coercitivo, que decide todo o processo, o que será feito, quando será feito e como será feito.
- b) diretivo, que deixa claro o que espera dos liderados, organizando e proporcionando diretrizes claras sobre como as tarefas deverão ser realizadas.
- c) consultivo, que compartilha as decisões com os subordinados, permitindo flexibilidade na realização das tarefas.
- d) carismático, que motiva os subordinados em face de traços próprios de personalidade e comportamento.
- e) benevolente, que toma as decisões com base na satisfação das necessidades dos subordinados.

4. (TRT 11ª REGIÃO-AM-RR – ANALISTA JUDICIÁRIO – FCC – 2017) O tema da liderança nas organizações tem sido objeto de estudo na literatura e apresenta diferentes abordagens, dentre elas, as denominadas teorias situacionais, as quais apontam, entre outros preceitos:

- a) a importância da ênfase na produção e nas tarefas, relativizando o papel das características pessoais do líder.
- b) que a liderança é uma condição inata das pessoas, passível de transmissão apenas em situações peculiares.
- c) a possibilidade do desenvolvimento de traços de personalidade ligados às tarefas, sendo inviável desenvolver aqueles ligados à gestão.
- d) que o líder deve agir de acordo com as contingências e situações apresentadas pelo ambiente.
- e) que fatores exógenos não influenciam o comportamento do líder autêntico, eis que este deve sempre ter o domínio da equipe.

5. (TRT 24ª REGIÃO-MS – ANALISTA JUDICIÁRIO – FCC – 2017) Os estudos sobre liderança contemplam as denominadas Teorias Situacionais, entre as quais o Modelo de Fiedler, segundo o qual

- a) a liderança deve ser baseada na troca, cabendo ao líder participativo o atendimento das necessidades dos subordinados.
- b) a eficácia da liderança depende da adequação do estilo do líder com o grau de maturidade dos subordinados.
- c) a liderança deve ser diretiva, cabendo ao líder deixar claro o que espera dos subordinados, propondo ações claras e objetivas.
- d) a eficácia gerencial está atrelada à manipulação correta da situação e não ao estilo ou personalidade do líder.
- e) o desempenho eficaz do grupo depende da combinação adequada entre o estilo de liderança do líder com os subordinados e o grau em que a situação dá o controle e a influência para o líder.

6. (TRT 12ª REGIÃO-SC – TÉCNICO JUDICIÁRIO – FGV – 2017) Nem todos os administradores são líderes e nem todos os líderes são administradores. Liderança e administração são dois termos próximos, mas que costumam ser confundidos. A liderança é melhor definida da seguinte forma:

- a) ordem, consistência e direção por meio de planejamento;
- b) capacidade de influenciar pessoas para atingir metas;
- c) cargo de direção em uma organização;
- d) referência técnica ou autoridade no assunto;
- e) capacidade de agradar os funcionários e manter um bom clima organizacional.

7. (STM – ANALISTA JUDICIÁRIO – CESPE – 2018) Julgue o item seguinte, relativo à gestão e estrutura de organizações.
Líderes liberais são aqueles que adotam postura consultiva, compartilhando com suas equipes a tomada de decisão.

() CERTO () ERRADO

8. (EBSERH – ASSISTENTE ADMINISTRATIVO – AOCP – 2017) Assinale a alternativa que apresenta o tipo de liderança capaz de motivar as pessoas a fazer mais do que é normalmente esperado.

- a) Líder transacional.
- b) Líder servidor.
- c) Líder interativo.
- d) Líder carismático.
- e) Líder autocrático.

CLIMA E CULTURA ORGANIZACIONAL

9. (TRT 11ª REGIÃO-AM-RR – ANALISTA JUDICIÁRIO – FCC – 2017) A cultura organizacional constitui um fenômeno estudado por diversos autores, estreitamente ligado a própria identidade da organização e à forma como ela é vista por seus integrantes e pela sociedade. Os autores costumam apontar, entre os aspectos, mais facilmente perceptíveis da cultura de uma organização

- a) o clima organizacional.
- b) os ritos de degradação.
- c) a osmose geográfica.
- d) a ideologia.
- e) os artefatos observáveis.

10. (TRT 11ª REGIÃO-AM-RR – ANALISTA JUDICIÁRIO – FCC – 2017) Ao longo do tempo, diferentes teorias se sucederam para explicar, sob diferentes abordagens, o fenômeno da motivação. Entre elas, a Teoria de Campo, desenvolvida por Kurt Lewin, segundo a qual

- a) o comportamento é função ou resultado da interação entre a pessoa e o ambiente que a rodeia.
- b) o reforço negativo é capaz de fortalecer uma reação quando remove um estímulo aversivo.
- c) o comportamento humano é sempre orientado para resultados, o que se denomina instrumentalidade.
- d) existe uma hierarquia de necessidades individuais a serem satisfeitas que pautam o comportamento dos indivíduos.
- e) cabe diferenciar os fatores motivacionais intrínsecos, daqueles insatisfacientes, que são, em sua maioria, extrínsecos.

11. (TRT 24ª REGIÃO-MS – ANALISTA JUDICIÁRIO – FCC – 2017) A cultura organizacional contempla o conjunto de valores e crenças que mantêm unidos os membros da organização e, por outro lado, produz perante a sociedade, através do conjunto de percepções, o que chamamos de imagem corporativa. Entre os níveis fundamentais da cultura apontados pela literatura, estão os denominados Pressupostos Básicos, que correspondem

- a) aos valores da organização, traduzidos na filosofia e ideologia adotadas.
- b) aos aspectos formais e abertos da cultura organizacional.
- c) à moldura normativa da organização, que contempla os comportamentos esperados e os reprováveis.
- d) aos símbolos e ícones representativos da organização, facilmente observáveis.
- e) à camada mais profunda da cultura, composta por crenças, percepções e sentimentos.

12. (TRT 21ª REGIÃO-RN – TÉCNICO JUDICIÁRIO – FCC – 2017) Considere, abaixo, as diferenças comumente apontadas pelos doutrinadores entre cultura e clima organizacional:

- I. O clima é passível de avaliação, representando percepções, opiniões e sentimentos, enquanto a cultura contempla aspectos como valores e crenças.
- II. O clima, por sua natureza psicológica, é mais enraizado na organização, sendo assim de mais difícil modificação que a cultura.
- III. A cultura apresenta aspectos apenas formais e fechados, enquanto o clima apresenta apenas aspectos informais e abertos.

Está correto o que consta APENAS em

- a) III.
- b) I e II.
- c) II.
- d) II e III.
- e) I.

13. (STJ – ANALISTA JUDICIÁRIO – CESPE – 2018) Julgue o seguinte item, relativo à gestão de clima e cultura organizacionais.

Em uma cultura organizacional forte, os valores essenciais da organização são intensamente adotados e amplamente compartilhados pelos colaboradores.

() CERTO () ERRADO

14. (TRE-TO – TÉCNICO JUDICIÁRIO – CESPE – 2017) Os componentes da cultura organizacional que englobam as crenças e os princípios que orientam as decisões estratégicas da organização são definidos como

- a) símbolos.
- b) missão
- c) slogan.
- d) marca.
- e) valores.

15. (TRT 8ª REGIÃO-PA-AP – ANALISTA JUDICIÁRIO – CESPE – 2017) No que concerne à gestão de cultura organizacional, assinale a opção correta.

- a) A socialização visa adaptar os novos funcionários à cultura dominante de uma organização, de modo que os valores, as convicções e os costumes organizacionais não sejam despropositadamente desorganizados.
- b) Entre os traços de cultura comuns às organizações públicas, incluem-se a alta suscetibilidade do ambiente a turbulências, a insegurança em relação aos termos de manutenção do vínculo profissional e a desvalorização dos padrões formais de trabalho.
- c) As práticas de seleção adotadas em concursos, geralmente compostas de testes de conhecimento, constituem iniciativas orientadas exclusivamente para a manutenção dos traços culturais das organizações públicas.
- d) A cultura de uma organização não pode ser notada em registros documentais; apenas pelo convívio com os trabalhadores é que se identificam os traços distintivos de uma organização.
- e) Nas organizações públicas, as ações da alta liderança tendem a exercer menos impacto na cultura organizacional dado o caráter temporário das funções e dos cargos ocupados por esses líderes.

16. (AL-RO – ANALISTA LEGISLATIVO – FGV – 2018) Em relação ao conceito de cultura organizacional, assinale a afirmativa correta.

- a) Abrange os elementos não observáveis, como histórias e heróis.
- b) Representa apenas os aspectos tangíveis de uma organização, como artefatos e símbolos.
- c) Consiste em características únicas e imutáveis de uma organização.
- d) Possui como essência os pressupostos básicos e crenças estabelecidas pela organização.
- e) Manifesta-se fundamentalmente em organizações da indústria criativa.

PROCESSO ORGANIZACIONAL

17. (TRT 11ª REGIÃO-AM-RR – ANALISTA JUDICIÁRIO – FCC – 2017) Dentre as atividades inerentes ao processo organizacional, aquela consistente em identificar e agrupar logicamente as atividades da entidade e delinear responsabilidades corresponde a

- a) planejamento.
- b) coordenação.
- c) organização.
- d) direção.
- e) controle.

18. (EBSERH – ASSISTENTE ADMINISTRATIVO – AOCP – 2017) Com relação ao processo organizacional, qual é o processo que envolve solução de problemas e tomada de decisões quanto a alternativas para o futuro?

- a) Coordenar.
- b) Dirigir.
- c) Comandar.
- d) Planejar.
- e) Controlar.

19. (TRT 24ª REGIÃO-MS – ANALISTA JUDICIÁRIO – FCC – 2017) O processo organizacional compreende, entre as funções do administrador, aquelas consistentes em medir e corrigir o desempenho dos subordinados para assegurar que os objetivos e metas da organização sejam atingidos. Trata-se da atividade de

- a) Controle.
- b) Planejamento.
- c) Direção.
- d) Comunicação.
- e) Organização.

20. (TRE-SP – ANALISTA JUDICIÁRIO – FCC – 2017) Um dos aspectos comumente apontados como diferenciação entre os conceitos de clima e cultura organizacional consiste em que

- a) Cultura é mais profunda, representando os pressupostos básicos do clima organizacional.
- b) Clima possui natureza descritiva, representando o ser, e cultura prescritiva, representando o dever-ser.
- c) Clima comporta mensuração, por meio de pesquisas, e cultura alteração, com base em ritos de degradação.

- d) Clima possui natureza avaliativa, podendo ser classificado como favorável ou não, enquanto a cultura é descritiva, objeto de constatação.
- e) Cultura possui apenas elementos intrínsecos, e clima aspectos extrínsecos, denominados artefatos observáveis.

21. (TRT 11ª REGIÃO-AM-RR – ANALISTA JUDICIÁRIO – FCC – 2017) Para mudar a cultura e o clima organizacionais, a organização precisa ter capacidade inovadora, ou seja: adaptabilidade, senso de identidade, perspectiva exata do meio ambiente e integração entre os participantes. A adaptabilidade é a capacidade de

- a) Investigar, diagnosticar e compreender de forma realista o contexto organizacional.
- b) Conhecer e compreender o passado e o presente da organização e de compartilhar essas informações por toda hierarquia.
- c) Resolver problemas e de reagir de maneira flexível às exigências mutáveis e inconstantes do meio ambiente.
- d) Estimular o funcionamento orgânico e integrado entre a organização e o meio ambiente, aceitando e estimulando as diferenças.
- e) Transição de uma situação para outra diferente ou a passagem de um estado para outro.

22. (TRANSPETRO – ADMINISTRADOR JUNIOR – CESGRANRIO – 2018) Um estudante de Administração está fazendo uma pesquisa sobre as empresas nas quais gostaria de trabalhar. Ele é um indivíduo bastante espontâneo, inteligente, curioso e com grande potencial de desenvolvimento.

Conversando com seus colegas sobre as empresas que havia pesquisado, e suas intenções, um deles observou que algumas empresas listadas por ele apresentavam uma cultura que talvez não fosse adequada para o seu estilo e objetivos profissionais.

Pensando nesse comentário, ele foi pesquisar mais sobre os tipos de cultura que podem existir nas organizações e identificou que gostaria de trabalhar em uma empresa onde pudesse pesquisar, conversar sobre diversos conhecimentos e gerar ideias, onde o ambiente fosse agradável e que houvesse uma visão clara e de longo prazo permeando a organização.

Com base nessas informações, conclui-se que esse estudante deseja trabalhar em uma organização cuja cultura seja de

- a) Inovação
- b) Pessoas
- c) Tarefas
- d) Funções
- e) Poder

GESTÃO ESTRATÉGICA

23. (TRT 11ª REGIÃO-AM-RR – ANALISTA JUDICIÁRIO – FCC – 2017) A visão de uma organização estabelece

- a) o propósito orientador para as atividades da empresa e para aglutinar os esforços de seus membros, clarificando e comunicando sua estratégia comercial.
- b) uma crença básica sobre o que se pode ou não fazer, sobre o que é ou não importante para a organização como as pessoas e os clientes, e aquilo que seus dirigentes acreditam.